BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) hampir semua kegiatan diberbagai bidang menggunakan teknologi dan Informasi (Iviasi, Kurniadi & Akramunnisa., 2023). Masyarakat dituntut untuk hidup berdampingan, menguasai, dan memanfaatkan hasil ciptaan dari perkembangan teknologi (Wati & Barnad, 2022). Sistem Informasi menjadi salah satu keberhasilan organisasi yang mengharuskan sebuah dunia usaha untuk dapat menjalankan kegiatannya secara efektif dan efisien. Hal itu dapat dilakukan dengan kemampuan untuk bersaing baik di tingkat lokal maupun global dengan kualitas sumberdaya manusia, maupun barang atau jasa yang dihasilkan (Anggraini, Pasha & Setiawan, 2020). Dengan adanya sistem informasi ini, banyak kalangan yang memanfaatkannya dalam mempermudah segala urusan dan aktivitas mereka baik itu dalam hal pekerjaan, organisasi, maupun untuk suatu kesenangan semata. Dalam hal ini, banyak juga kantor – kantor bahkan instansi kesehatan yang memanfaatkan sistem informasi ini sesuai bidangnya.

Salah satu Instansi Kesehatan adalah puskesmas (pusat kesehatan masyarakat). Puskesmas menyediakan layanan kesehatan untuk masyarakat sekitar berupa layanan medis, kefarmasian, dan rawat inap. Sebagai salah satu jenis usaha di bidang kesehatan sama seperti halnya rumah sakit, berbagai puskesmas juga berlomba dalam memberikan pelayanan yang berkualiatas untuk masyarakat. Pelayanan yang berkualitas di dapat dari kesesuaian layanan dengan harapan dari masyarakat. Ketidak sesuaian layanan puskesmas akan memunculkan keluhan yang merupakan keterbukaan informasi publik. Penyampaian keluhan Masyarakat dapat membuka kesempatan bagi sebuah puskesmas dalam melakukan perbaikan terhadap kualitas layanannya (Ardiana & Dwiputra, 2019) .

Puskesmas Bone–Bone merupakan tempat untuk pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di Kecamatan Bone–Bone, Kabupaten Luwu Utara, tepatnya Jalan Poros Masamba – Malili. Di Puskesmas Bone–Bone ini, sistem dalam melakukan survei kepuasan dari masyarakat masih menggunakan cara

manual, yaitu dengan menulis di sebuah kertas lalu di masukkan pada kotak keluhan dan saran yg telah disediakan oleh *customer care*. Dimana masyarakat hanya akan mengisi kotak keluhan dan saran jika *customer care* meminta tolong pada keluarga pasien yang sedang dalam antrian yang panjang. Selain itu, *customer care* juga baru-baru ini menyediakan selaras *online* dalam bentuk *google form*, dimana tiap bagian atau divisi memiliki link pengaduan masing masing dan dipajang di berbagai sudut puskesmas agar bisa diakses oleh pengunjung. Namun hal ini juga dinilai kurang efektif karena pada saat pengisian menggunakan *scan barcode* dimana tidak semua *handphone* memiliki fitur *barcode*, dan sering mengalami terjadinya gagal mengakses link. Selain itu, *customer care* bagian menerima pengaduan sangat kewalahan disebabkan oleh banyaknya data yang harus di rekap satu per satu. Oleh karena itu, petugas memerlukan waktu untuk menanggapi kritik dan saran yg di ajukan oleh pasien. Dalam hal ini, Puskesmas Bone – Bone masih kurang dalam memanfaatkan sistem informasi yang ada.

Berdasarkan masalah diatas, maka peneliti memiliki solusi dari permasalahan penanganan keluhan dan saran dari masyarakat yang ada di Puskesmas Bone–Bone, yaitu dengan membuat sebuah sistem informasi dalam menyurvei kepuasan masyarakat berbasis *website*, dimana nantiya *website* ini akan memiliki dua tampilan *interface* yang terdiri dari admin dan *user.* Pada tampilan *interface* admin akan diakses oleh *customer care* puskesmas dengan menampilkan halaman login serta beberapa fitur dashboard seperti tabel keluhan dan saran yang masuk, diagram kepuasan, serta laporan hasil survei. Sedangkan pada tampilan *interface user* akan diakses oleh masyarakat atau pasien puskesmas, dimana pada tampilan ini akan menyediakan firtur dalam *home* berupa surevey kepuasan dan dilanjutkan dengan tampilan *form* penginputan keluhan dan saran serta diagram lingkaran hasil pengisian survei. Maka penulis berinisiatif untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul " Rancang Bangun Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Bone – Bone berbasis *Website* ".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalah yaitu bagaimana merancang dan membangun Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis *Website* di Puskesmas Bone – Bone ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Puskesmas Bone-Bone berbasis *Website*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan di atas, dapat dirumuskan beberapa manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Menambah pengetahuan, wawasan dalam menganalisa, merancang dan mengembangkan sistem informasi berbasis *website* dalam melakukan survei kepuasan masyarakat di Puskesmas Bone-Bone, serta mendapat pengalaman baru dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Akademik

   Sebagai bahan perbandingan antara teori yang telah di dapatkan selama mengikuti masa perkuliahan dengan melakukan praktik langsung di lapangan serta referensi yang berguna bagi akademik khususnya bagi peneliti yang ingin mengembangkan sistem informasi berbasis *website*.

3. Bagi *Customer care* Puskesmas Bone-Bone

   Dapat mempermudah petugas Upt. Puskesmas Bone-Bone, khusunya bagi *Customer care* dalam melakukan survei data mengenai kepuasan pelayanan dari hasil evaluasi dan solusi yang diberikan masyarakat untuk mengembangkan layanan kesehatan di Upt. Puskesmas Bone-Bone.

4. Bagi Pengguna/Masyarakat

   Mempermudah dan mengefisienkan waktu bagi masyarakat dalam memberikan masukan berupa saran atau keluhan pada kualitas pelayanan yang ada di Upt. Puskesmas Bone-Bone.

1.5 Batasan Masalah

Agar dalam permasalahan lebih terarah dan berjalan dengan baik maka perlu adanya permasalahan yang dibatasi yaitu meliputi:

1. Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis *Website* ini khusus untuk Upt. Puskesmas Bone-Bone.
2. Halaman admin akan menampilkan *Login, Dashboard,* Saran dan Keluhan serta Hasil Survei berupa laporan bulanan.
3. Halaman *user* akan menampilkan Home, pemasukan saran atau keluhan dari Masyarakat dan laman hasil pemasukan survei.
4. Desain sistem menggunakan UML (*Unified Modeling Language*).
5. Aplikasi atau *Software* yang digunakan untuk membangun *website* ini adalah *Xampp, Visual Studio Code*, bahasa pemrograman *PHP* dengan menggunakan *Framework Codeigniter* versi 4 dengan format *database MySQL.*
6. Dalam perancangan interface menggunakan Balsamiq.
7. Pengujian pada sistem ini menggunakan pengujian *Black box*.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

Kajian teori merupakan informasi yang tertulis dari segala hasil penelitian yang relevan berdasarkan teori-teori dan sumber yang ada, didasarkan pada rujukan dan disusun sebagai tahapan-tahapan dalam menganalisis permasalahan. Kajian teori ini kemudian menjadi dasar yang kuat dalam sebuah penelitian yang dilakukan.

1. Rancang Bangun

Rancang Bangun adalah penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah kedalam suatu kesatuan yang utuh dan memiliki fungsi (Rahmadani, Sulistiani & Hamidi, 2020). Rancang Bangun merupakan kegiatan menerjemahkan hasil Analisa ke dalam bentuk paket perangkat lunak kemudian menciptakan sistem tersebut atau memperbaiki sistem yang sudah ada (Rauf & Prastowo, 2021). Sedangkan menurut Esabella, Hamdani & Yuliono (2019) menyatakan bahwa rancang bangun yaitu kegiatan dalam menerjemahkan hasil analisa suatu sistem kedalam sebuah bentuk perangkat lunak agar mengefisienkan kualitas kegiatan atau pekerjaan.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Rancang Bangun merupakan tahapan demi tahapan dalam membuat dan mendesain suatu objek sistem ataupun memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem yang sudah ada.

2. Sistem

Menurut Hutahaean Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan sasaran tertentu yang akan dicapai bersama (Anggraini dkk., 2020).

Suatu Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan dari prosedur yang saling berkaitan dan terhubung satu dan yang lain untuk melakukan sutu tugas bersama-sama (Rochman, Tullah & Rahman, 2019).

Menurut Indah, I.N, Sistem adalah prosedur logis dan rasional untuk merancang suatu rangkaian komponen yang berhubungan satu dengan yang

lainnya dengan maksud untuk berfungsi sebagai suatu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan yang ditentukan (Saputra & Borman, 2020).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sistem merupakan elemen-eleman atau komponen yang saling berhubungan demi mencapai suatu tujuan yang sama untuk sebuah aliran informasi.

3. Survei Kepuasan Masyarakat

Menurut Atmaja (2018:51) Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan.

Dalam (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat-Kementerian Pertahanan Republik Indonesia, 2020) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komperhensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dapat disimpulkan Sistem Survei Kepuasan Masyarakat yaitu sebuah prosedur atau elemen berupa perangkat yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas layanan yang diterima oleh seseorang.

4. Puskesmas Bone-Bone

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, (2019). Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan prefentif di wilayah kerjanya. Maka dari itu Puskesmas Bone-Bone dibentuk demi menjalankan tugas sebagaimana ditetapkan oleh Mentri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 yaitu melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, dalam hal ini wilayah Bone-Bone.

Adapun Visi dari Puskesmas Bone-Bone yaitu Luwu Utara mandiri dan harmonis dengan Misi memperkuat tata kelola pemerintahan yang efektif, professional dan akuntabel, mewujudkan pelayanan dasar yang berkeadilan sosial, ekonomi yang produktif dan berdaya saing, memperkuat konektivitas infrastruktur, meningkatkan pengelolaan lingkungan hidup dan ketahanan bencana, dan yang terakhir meningkatkan ketahanan sosial budaya berbasis kearifan lokal.

5. *Website*

Website adalah halaman yang dapat di akses melalui jaringan yang saling terhubung *interconnecting networking* (internet). Dapat digunakan oleh siapa saja, dimana saja, dan kapan saja, selama mereka memiliki koneksi online ke internet (Romadhon, dkk., 2021).

Menurut Ulum & Muchtar, *Website* adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas-berkas gambar, video, atau berkas lainnya. Situs web merupakan kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikan alamatnya (Novitasari, dkk., 2021)

Menurut Samania, Nirsal & Fa'rifah (2020) *Website* (Situs Web) merupakan kumpulan dari halaman web yang berhubungan dengan file-file lain yang terkait. Dalam sebuah *website* terdapat suatu halaman yang dikenal dengan *home page. Home page* adalah sebuah halaman yang pertama kali dilihat ketika seseorang mengunjungi *website*.

Berdasarkan hasil pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan *website* merupakan sebuah halaman yang berisikan data-data yang dapat diakses dengan menggunakan koneksi internet yang didalamnya terdapat berbagai macam dan sumber informasi..

6. *Xampp*

Menurut Jubile Enterpise, *Xampp* adalah server yang paling banyak digunakan untuk keperluan belajar PHP secara mandiri, terutama bagi *programmer* pemula, sekaligus server yang mudah untuk dipelajari dan digunakan. (Tumini & Fitria, 2021).

Xampp adalah perangkat lunak sumber terbuka yang digunakan untuk menciptakan lingkungan pengembangan web di dalam komputer lokal. Xampp merupakan singkatan dari "X" (untuk berbagai sistem operasi), "*Apache*" (web server), "*MySQL*" (sistem manajemen basis data), "PHP" (Bahasa pemrograman), dan "*Perl*" (Bahasa skrip). Perangkat ini memberikan *platform* komperhesif bagi pengembangan dan pengujian aplikasi *website* pada komputer pengguna sebelum diimplementasikan pada server online (Muntasir, dkk., 2023).

7. PHP (*Hypertext PreProcessor*)

PHP adalah proses penerjemahan baris sumber menjadi kode mesin yang dimengerti oleh komputer secara langsung pada saat baris kode dijalankan. PHP atau *Hypertext PreProcessor* merupakan suatu bahasa pemrograman yang berfungsi untuk membangun sabuah *website* dinamis. PHP menyatu dengan kode HTML, dimana HTML digunakan sebagai pondasi dari *layout website*, sedangkan PHP berfungsi sebagai prosesnya, sehingga dengan adanya PHP tersebut sebuah website akan sangat mudah di maintenance (Putra, dkk., 2022.)

8. *PhpMyAdmin*

PhpMyAdmin merupakan sebuah aplikasi atau perangkat berbasis *open-source* yang bisa kita gunakan secara gratis untuk melakukan pemrograman ataupun administrasi pada database *MySQL*. *PhpMyAdmin* sendiri menggunakan bahasa PHP untuk pemrogramannya, selain itu *PhpMyadmin* mendukung berbagai operasi *MySQL*, diantaranya mengelola basis data, tabel-tabel, bidang (*fields*), relasi (*relations*), indeks, pengguna (*users*), perijinan (*permissions*), dan lain sebagainya (Ramadhan & Mukhaiyar, 2020).

9. *Codeigniter* 4

Codeigniter adalah sebuah *framework* yang digunakan dalam membuat sebuah aplikasi berbasis *website* yang disusun dengan menggunakan bahasa PHP. *Codeigniter* dapat juga diartikan sebagai *framework* aplikasi *website* yang bersifat *open-source* dan digunakan dalam membangun aplikasi PHP yang dinamis (Abdy & Alda, 2020).

Codeigniter merupakan *framework* PHP yang dibuat berdasarkan model, *view, controller* (MVC). *Codeigniter* mempunyai *library* yang lengkap untuk mengerjakan operasi yang umum dibutuhkan oleh aplikasi berbasis *website* misalkan dalam mengakses database, memvalidasi form hingga sistem yang dikembangkan menjadi mudah. *Codeigniter* juga menjadi satu-satunya *framework* dengan dokumentasi yang lengkap dan jelas (Hidayat, Intan & Yumanti, 2020).

Menurut Atmaja, Fauziah & Kambry, (2023) *Codeigniter* 4 saat ini sudah bertransformasi menjadi sebuah *framework* PHP yang cukup modern dan di dalamnya dilengkapi dengan sebuah fitur CLI untuk memudahkan para *developer* dalam membangun dan merancang sebuah aplikasi. Pemilihan *Codeigniter* 4

dalam membantu membangun sistem informasi dikarenakan *framework* yang digunakan cukup ringan dan versi ini juga bersifat *open-source.*

10. *MySQL*

Menurut Kurniawan Rulianto, *MySQL* adalah sebuah database atau media penyimpanan data yang mendukung script PHP. *MySQL* juga mempunyai *query* atau bahasa *SQL* (*Structured Query Language*) yang simpel dan menggunakan *escape character* yang sama dengan PHP, selain itu *MySQL* adalah database tercepat saat ini (Tumini & Fitria, 2021).

MySQL adalah sebuah sistem manajemen basis data relasional (RDBMS) yang bersifat terbuka (*open-source*) dan popular. Fungsinya adalah untuk mengukur dan menyimpan data dalam bentuk table yang memiliki keterhubungan antara satu dengan yang lainnya, sehingga pengguna dapat menyimpan, mengakses, dan mengelolah data dengan efisiensi. *MySQL* juga menyediakan bahasa *query* yang sangat berdaya, yaitu *SQL* (*Structured Query Language*), yang digunakan untuk mengambil dan memanipulasi data di dalam basis data. Dengan sejumlah fitur canggihnya, *MySQL* dapat diaplikasikan dalam berbagai jenis aplikasi dan lingkungan, mulai dari aplikasi web hingga sistem bisnis yang kompleks (Muntasir, dkk., 2023).

11. *Visual Studio Code*

Visual Studio Code (VS *Code*) ini adalah sebuah teks editor ringan dan handal yang dibuat oleh *Microsoft* untuk sistem operasi multiplatform, artinya tersedia juga untuk versi *Linux, Mac,* dan *Windows*. Teks editor ini secara langsung mendukung Bahasa pemrograman *JavaScript, Typescript*, dan Node.js, serta Bahasa pemrograman lainnya dengan bantuan plugin yang dipasang via marketplace *Visual Studio Code* seperti C++, C#, *Python*, Go, Java, dan sebagainya (Permana & Romadlon, 2019).

12. *Boostrap*

Boostrap adalah paket aplikasi siap pakai untuk membuat *front-end* sebuah *website*. Bisa dikatakan *boostrap* adalah template desain web dengan fitur plus bagi berbagai tingkat pengguna, mulai dari level pemula sampai dengan yang sudah berpengalaman. Cukup bermodalkan pengetahuan dasar mengenai HTML dan CSS, anda pun siap menggunakan boostrap (Putra, dkk., 2022).

13. UML (*Unified Modeling Language*)

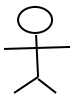
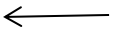
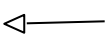
Menurut Rosa dan Shalahuddin (2018:137), *Unified Modeling Language* (UML) merupakan bahasa visual untuk permodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. UML adalah salah satu standar bahasa yang banyak digunakan di dunia industri untuk mendefinisikan *requirement*, membuat analisis dan desain, serta menggambarkan arsitektur dalam pemrograman berorientasi objek.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Unified Modeling Language* (UML) adalah sekumpulan diagram yang digunakan dalam mempermudah pengembangan aplikasi yang berkelanjutan.

a. *Use Case Diagram*

Menurut Rosa & Shalahuddin, (2018:155), *Use case diagram* merupakan pemodelan dari perilaku sistem informasi yang akan dibuat. *Use case diagram* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih actor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Dapat dikatakan juga *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut. Adapun symbol-simbol pada *use case diagram* yaitu:

Tabel 1. *Use Case Diagram*

No	Simbol	Nama	Keterangan
1		*Actor*	Menentukan peran yang dimainkan pengguna saat bekerja dengan *use case*.
2		*Generalization*	Hubungan dimana objek berbagi perilaku dan struktur data objek diatas objek induknya.
3		*Extend*	Menunjukkan bahwa kasus penggunaan target memperluas perilaku kasus penggunaan sumber pada titik tertentu.
4		*Association*	Apa yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya.

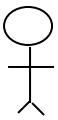
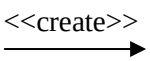
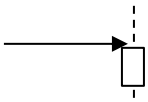
No	Simbol	Nama	Keterangan
5		*Use Case*	Deskripsi urutan tindakan yang ditampilkan oleh sistem yang menghasilkan hasil yang terukur bagi aktor.
6		*System*	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.

Sumber : Shalahuddin dan Rosa, (2018)

b. *Sequence Diagram*

Menurut Shalahuddin dan Rosa, (2018) sebuah *sequence diagram* menggambarkan perilaku objek dalam *use case* dengan menggambarkan mas hidup objek fan pesan yang dikirim dan diterima di antara mereka. Berikut symbol yang digunakan dalam *sequence diagram*

Tabel 2. *Sequence Diagram*

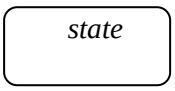
No	Nama	Simbol	Keterangan
1	Aktor		Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang dibuat diluar sistem informasi yang dibuat itu sendiri. jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi actor belum tentu merupakan orang.
2	Garis Hidup		Menyatakan kehidupan suatu objek.
3	Waktu Aktif		Menyatakan objek dalam keadaan aktif dan berinteraksi, semua yang terhubung dengan waktu aktif ini adalah sebuah tahapan yang dilakukan di dalamnya.
4	Pesan tipe *Create*		Menyatakan suatu objek membuat objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang dibuat.
5	Pesan Tipe *Destroy*		Menyatakan suatu objek mengakhiri hidup objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang diakhiri.

Sumber : Shalahuddin dan Rosa (2018)

c. *Activity Diagram*

Menurut Shalahuddin dan Rosa (2018) *activity diagram* menggambarkan aliran kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Adapun simbol-simbol pada *activity diagram* yaitu

Tabel 3. *Activity Diagram*

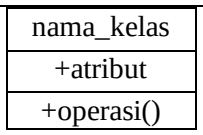
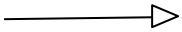
No	Nama	Simbol	Keterangan
1	*Start*		*Start* atau *initial state* adalah *state* atau keadaan awal pada saat sistem mulai hidup.
2	*End*		*End* atau *final state* adalah *state* keadaan akhir dari daur hidup atau sistem.
3	*Event*	*Event*	*Event* adalah kegiatan yang menyebabkan berubahnya status mesin.
4	*State*	 *state*	*State* atau status adalah keadaan sistem pada waktu tertentu. *State* dapat berubah jika ada *event* tertentu yang memicu perubahan tersebut.

Sumber: Shalahuddin dan Rosa, (2018)

d. *Class Diagram*

Menurut Shalahuddin dan Rosa, (2018), *class diagram* menggambarkan struktur sistem dalam hal definisi kelas yang dibuat untuk membangun sistem. Diagram *class* dibuat sedemikian rupa sehingga programmer membuat kelas sesuai dengan diagram *class* dan dokumen desain dan perangkat lunak disinkronkan.

Tabel 4. *Class Diagram*

No	Nama	Simbol	Keterangan
1	Kelas	 nama_kelas +atribut +operasi()	Kelas pada struktur sistem.
2	*Asosiasi*		Relasi antar kelas dengan makna umum, *asosiasi* biasanya juga disertai dengan *multiplicity.*
4	*Generalisasi*		Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-spesialisasi.

Sumber: Shalahuddin dan Rosa, (2018)

14. *Balsamiq*

Balsamiq adalah salah satu *software* yang digunakan dalam pembuatan desain atau *prototyping* dalam pembuatan tampilan *user interface* sebuah aplikasi. Dengan *balsamiq mockup* kita dimudahkan dalam pembuatan *user interface* karena *balsamic mockup* sudah menyediakan *tools-tools* yang dapat kita gunakan dalam membuat desain *prototyping* aplikasi yang akan kita buat (Firanda, dkk., 2021).

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian yang sudah ada sebagai referensi dalam penelitian untuk diukur. Penelitian tersebut antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Fitra & Syukhri, 2023) berjudul "Rancang Bangun E-Survei Index Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Desa" yang bertujuan merancang sebuah sistem infromasi kuesioner elektronik (E-Survei) index kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan desa. Diharapkan dengan adanya sistem ini dapat membantu pemerintahan desa dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Dwi, 2020) dengan judul "Rancang Bangun Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus : RSUD Arifin Achmad) yang bertujuan merancang dan membangun sebuah sistem survei kepuasan pasien pada sebuah layanan unit penyelenggara pelayanan publik.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Ardyan, dkk., 2021) dengan judul "Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Puseksmas Berbek" yang bertujuan mengembangkan sistem informasi kepuasan masyarakat di Puskesmas Berbek Kabupaten Nganjuk untuk memudahkan pengumpulan data, ecaluasi pelayanan dan penanganan pada Puskesmas Barbek. Penelitian ini menghasilkan suatu sistem informasi berbasis *website* tentang nilai hasil survei ke[uasan masyarakat terhadap pelayanan dan penanganan pasien di Puskesmas Barbek.
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Nuraeni, dkk., 2023) yang berjudul " Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pasien Sebagai Solusi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan" yang bertujuan membuat sistem

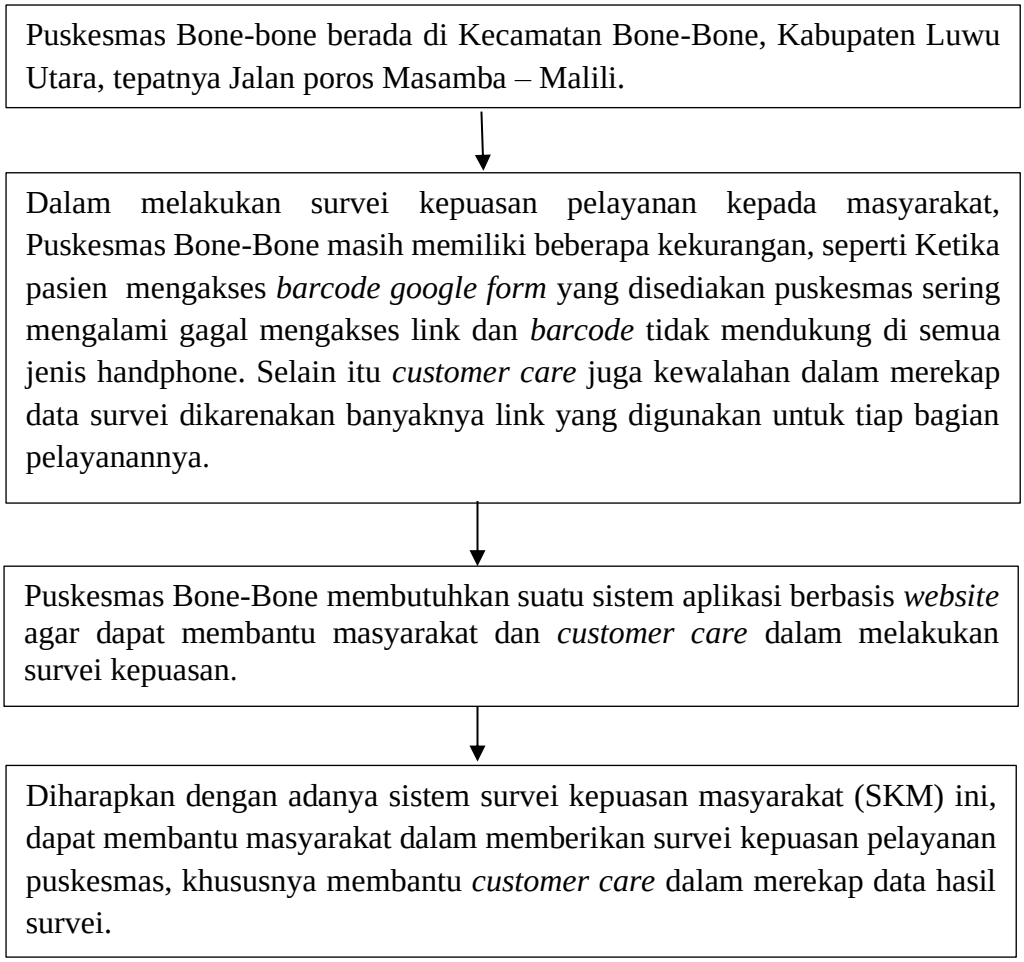
informasi layanan pengaduan pasien dalam bentuk web guna mempermudah akses. Hasil penelitian dari perancangan sistem informasi layanan pengaduan berbasis web berupa akses layanan yang dapat digunakan dengan mudah dan terhubung ke internet dengan cepat serta pengelolahan data yang sesuai.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Ardiana & Dwiputra, 2019) yang berjudul " Sistem Informasi Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Surya Husadha Denpasar berbasis Web" yang bertujuan membangun sistem informasi penanganan keluhan pelanggan yang dapat membantu pihak *customer care* rumah sakit dalam mengelola penyampaian keluhan pelanggan, mengkonfirmasi keluhan kepada unit yang terkait dan memvalidasi dari tindakan yang sudah dilakukan.

2.3 Kerangka Pikir

Puskesmas Bone-Bone dalam melakukan survei kepuasan pelayanan terhadap masyarakat masih menggunaka metode manual dimana pasien akan menulis keluhan atau masukan terhadap layanan Puskesmas lalu dimasukkan di kotak yang disediakan. Selain manual, Puskesmas Bone-Bone juga menggunakan *google form*, dimana tiap bagian atau divisi memiliki link pengaduan dan dipajang ke berbagai sudut puskesmas. Namun hal ini dinilai kurang efektif karena seringnya terjadi kegagalan dalam mengakses link melalui *barcode* yang telah disediakan.

Berdasarkan uraian masalah diatas, penulis menentukan kerangka berpikir sebagai pijakan atau pedoman dalam menentukan arah penelitian. Untuk lebih memperjelas permasalahan , maka kerangka pikir diuraikan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir
Sumber: Hasil Rancangan Penulis, (2023)